

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SIMBOL	i
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.4 Batasan Masalah	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Penelitian Terdahulu	4
2.2 Dasar Teori	7
2.2.1 XGracias ITTelkom Surabaya	7
2.2.2 <i>Statistical Package for the Social Science (SPSS)</i>	8
2.2.3 Tingkat Kepuasan Pengguna	8
2.2.4 Metode Pengumpulan Data	10
2.2.5 Populasi dan Teknik Sampling	10
2.2.6 <i>Heuristic Evaluation</i>	11
2.2.7 <i>Severity Rating</i>	12
2.2.8 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	13
2.2.9 <i>House of Quality</i>	14
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	15

3.1	Pengumpulan Data.....	15
3.2	Penentuan Jumlah Responden	16
3.3	Uji Validitas.....	17
3.4	Uji Reliabilitas.....	18
3.5	Penyusunan Instrumen.....	18
3.6	Analisis Data	20
3.7	Penyusunan Matriks <i>House of Quality</i>	20
3.8	Alat dan Bahan Penelitian	23
3.8.1	Alat.....	23
3.8.2	Bahan Penelitian.....	23
3.9	Prosedur Penelitian.....	24
3.9.1	Menentukan Obyek Penelitian	24
3.9.2	Studi Literatur	24
3.9.3	Pengambilan Data Melalui Kuisisioner	25
3.9.4	Pengujian Kepuasan Pengguna	25
3.9.5	Evaluasi Permasalahan Hasil dan Kuisisioner.....	25
3.9.6	Analisis Hasil Evaluasi.....	25
3.9.7	Mempersiapkan Data untuk Metode <i>Quality Function Deployment</i>	25
3.9.8	Pengambilan Data Melalui Wawancara pada Pihak Direktorat IT Yayasan Pendidikan Telkom.....	26
3.9.9	Pengaplikasian Matriks <i>House of Quality</i>	26
3.9.10	Kesimpulan.....	26
3.10	Jadwal Pelaksanaan	26
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1	Hasil Penelitian.....	28
4.1.1	Data Kuisisioner.....	28
4.2	Pengolahan Data Menggunakan Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	33

4.3	Analisis Hasil Evaluasi <i>Heuristic Evaluation</i>	40
4.4	Pembuatan Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ)	43
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran	56
	DAFTAR PUSTAKA	57
	LAMPIRAN.....	60
	Lampiran 1. Matriks House of Quality	60
	Lampiran 2. Surat Keterangan Validasi.....	61
	Lampiran 3. Data Responden.....	63
	Lampiran 4. Perhitungan Uji Validitas	81
	Lampiran 5. Uji Reabilitas	98
	Lampiran 6. Bukti Foto Pada Saat Wawancara	100
	BIODATA PENULIS	101

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 TAMPILAN APLIKASI XGRACIAS	8
GAMBAR 2.2 TAHAP – TAHAP QFD.....	13
GAMBAR 2.3 MATRIKS <i>HOUSE OF QUALITY</i>	14
GAMBAR 3.1 JUMLAH MAHASISWA ITTELKOM SURABAYA.....	17
GAMBAR 3.2 PROSEDUR PENELITIAN	24
GAMBAR 4.1 DEMOGRAFI JENIS KELAMIN	29
GAMBAR 4.2 DEMOGRAFI RESPONDEN ANGKATAN	29
GAMBAR 4.3 DEMOGRAFI RESPONDEN JURUSAN FTIB.....	30
GAMBAR 4.4 JURUSAN FAKULTAS FTEI	31
GAMBAR 4.5 HUBUNGAN RESPON TEKNIS DAN KEBUTUHAN PELANGGAN	52

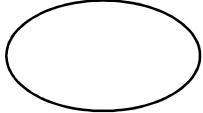
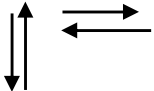

DAFTAR TABEL

TABLE 2.1 PENELITIAN TERDAHULU	4
TABLE 2.2 10 PRINSIP <i>HEURISTIC EVALUATION</i>	11
TABLE 2.3 <i>SEVERITY RATING</i>	12
TABLE 3.1 INSTRUMENT PERTANYAAN	18
TABLE 3.2 SIMBOL HUBUNGAN	21
TABLE 3.3 JADWAL PELAKSANAAN	26
TABLE 4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN	28
TABLE 4.2 HASIL UJI VALIDITAS	31
TABLE 4.3 <i>CASE PROCESSING SUMMARY</i>	33
TABLE 4.4 NILAI <i>CRONBACH ALPHA</i>	33
TABLE 4.5 DATA RESPONDEN PRINSIP 1	33
TABLE 4.6 NILAI KEPUASAN PENGGUNA PRINSIP 1	34
TABLE 4.7 DATA RESPONDEN PRINSIP 2	34
TABLE 4.8 NILAI KEPUASAN PENGGUNA PRINSIP 2	34
TABLE 4.9 DATA RESPONDEN PRINSIP 3	35
TABLE 4.10 NILAI KEPUASAN PENGGUNA PRINSIP 3	35
TABLE 4.11 DATA RESPONDEN PRINSIP 4	35
TABLE 4.12 NILAI KEPUASAN PENGGUNA PRINSIP 4	36
TABLE 4.13 DATA RESPONDEN PRINSIP 5	36
TABLE 4.14 NILAI KEPUASAN PENGGUNA PRINSIP 5	36
TABLE 4.15 DATA RESPONDEN PRINSIP 6	37
TABLE 4.16 NILAI KEPUASAN PENGGUNA PRINSIP 6	37
TABLE 4.17 DATA RESPONDEN PRINSIP 7	37
TABLE 4.18 NILAI KEPUASAN PENGGUNA PRINSIP 7	38
TABLE 4.19 DATA RESPONDEN PRINSIP 8	38
TABLE 4.20 NILAI KEPUASAN PENGGUNA PRINSIP 8	38
TABLE 4.21 DATA RESPONDEN PRINSIP 9	39
TABLE 4.22 NILAI KEPUASAN PENGGUNA PRINSIP 9	39
TABLE 4.23 DATA RESPONDEN PRINSIP 10	39
TABLE 4.24 NILAI KEPUASAN PENGGUNA PRINSIP 10	40
TABLE 4.25 HASIL ANALISA KEPUASAN PENGGUNA	40
TABLE 4.26 NILAI <i>SEVERITY RATING</i>	42

TABLE 4.27 KEBUTUHAN PELANGGAN	43
TABLE 4.28 RESPON TEKNIS.....	44
TABLE 4.29 <i>IMPORTANCE LEVEL</i>	46
TABLE 4.30 <i>GOAL</i>	47
TABLE 4.31 KEPUASAN PENGGUNA.....	48
TABLE 4.32 <i>IMPROVEMENT RATIO</i>	49
TABLE 4.33 <i>SALES POINT</i>	50
TABLE 4.34 <i>NORMALIZED RAW WEIGHT</i>	51
TABLE 4.36 HUBUNGAN ANTARA RESPON TEKNIS DAN KEBUTUHAN PELANGGAN	53

DAFTAR SIMBOL

Simbol *Flowchart*

No.	Simbol	Penjelasan
1.		<i>Terminator</i> Digunakan untuk menggambarkan awal dan akhir dari suatu kegiatan atau proses.
2.		<i>Flow Line</i> Digunakan untuk menggambarkan hubungan proses dari satu proses ke proses lainnya.
3.		<i>Process</i> Digunakan untuk menggambarkan suatu proses yang sedang berlangsung.

Simbol Hubungan Matriks *House of Quality*

No.	Simbol	Penjelasan
1.	•	Hubungan Kuat Digunakan untuk memberikan nilai 9 dalam hubungan respon teknis dan kebutuhan pengguna.
2.	o	Hubungan Medium Digunakan untuk memberikan nilai 3 dalam hubungan respon teknis dan kebutuhan pengguna.
3.	Δ	Hubungan Lemah Digunakan untuk memberikan nilai 1 dalam hubungan respon teknis dan kebutuhan pengguna.